

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Gambaran Penelitian

Peneliti akan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data akan diambil secara acak, data yang bersifat kuantitatif akan digunakan untuk menguji hipotesis. Peneliti akan menggunakan metode regresi linier berganda dengan bantuan SPSS.

Tamu yang pernah menginap di *Upscale Hotel* Kota Jakarta yang dipaparkan pada lokasi penelitian akan dijadikan sebagai responden serta menganalisis kepuasan keseluruhan mereka di hotel tersebut. Terdapat dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu variabel bebas dan variabel terikat serta tujuh sub-variabel, yaitu keramahan staf, fasilitas dan amenities hotel, lokasi hotel, kualitas pelayanan yang cepat dan sopan, kualitas makanan, kebersihan dan kenyamanan kamar, dan nilai uang. Peneliti menyebarkan *google form* yang berisi 18 pernyataan kepada 250 orang. Skala *likert* akan digunakan dalam kuesioner untuk menghasilkan skala ordinal yang kemudian diubah menjadi data interval dengan *Method of Successive Interval* (MSI).

#### 3.2 Lokasi Penelitian

Kota Jakarta diketahui sebagai pusat pemerintahan negara Indonesia. Di samping itu, kota ini menyajikan berbagai jenis rekreasi bagi wisatawan nusantara maupun mancanegara. Banyak dari wisatawan yang berasal dari luar kota bahkan luar negara yang tidak hanya sekedar melancong di Jakarta, melainkan juga menginap di berbagai jenis akomodasi di Kota Jakarta. Oleh karena itu, peneliti memilih Kota Jakarta sebagai tempat penelitian dan memfokuskan pada *upscale hotel*.

#### 3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

##### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu

penelitian (Nawawi, 1983). Penelitian ini mengambil populasi wisatawan nusantara yang pernah berkunjung dan menginap minimal satu malam di *upscale hotel*.

### 3.3.2 Sampel

Sampel secara sederhana diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi (Nawawi, 1983). Berdasarkan pengertian sampel tersebut, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah bagian dari populasi penelitian, yaitu bagian dari wisatawan nusantara yang pernah berkunjung ke Kota Jakarta dan menginap di *upscale hotel* di Kota Jakarta serta telah memberikan ulasannya pada *website TripAdvisor*. Setelah menyebar kuesioner kepada 250 orang dalam kurun waktu tiga minggu. Setelah dilakukan penyortiran, peneliti mendapatkan responden sebanyak 200. Sampel didapatkan dengan menggunakan media sosial sebagai pencarian dan penyebaran instrumen penelitian, khususnya pengguna *TripAdvisor* yang telah memberikan ulasan satu sampai dua tahun ke belakang.

### 3.3.3 Teknik Sampling

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel mana yang digunakan dalam penelitian. Teknik *sampling* dibagi menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling* (Sugiyono, 2012). *Probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi tiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi tiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *non probability sampling* dengan lebih spesifiknya menggunakan teknik *convenience sampling*. Menurut Uma Sekaran (2013), *convenience sampling* adalah cara pengambilan sampel dengan cara mengambil responden yang paling mudah diakses yang kemudian dipilih sebagai subjek. Seperti namanya, *convenience sampling* mengacu pada pengumpulan informasi dari anggota populasi yang mudah dijangkau (Uma

Sekaran, 2016). *Convenience sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk tempat dan waktu yang tepat. Peneliti memilih teknik *convenience sampling* pada penelitian ini dikarenakan anggota populasi yang banyak sehingga tidak dapat diprediksi jumlahnya mengingat yang menjadi sampel adalah wisatawan nusantara yang pernah menginap di *upscale hotel* yang ada di Kota Jakarta yang jumlahnya tidak menentu.

### 3.4 Operasional Variabel

Menurut Uma Sekaran (2016), variabel adalah segala sesuatu yang dapat mengambil nilai yang berbeda. Nilai-nilai tersebut dapat berbeda di berbagai waktu untuk objek atau orang yang sama, atau pada saat yang sama untuk objek atau orang yang berbeda. Variabel dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*), menurut Uma Sekaran (2016), variabel bebas atau independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel bebas dengan cara positif atau negatif. Berdasarkan deskripsi tersebut maka variabel bebas atau independen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Atribut Hotel (X).
2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*), Sugiyono (2012) menyebutkan bahwa variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Maka variabel terikat dalam penelitian ini adalah *Overall Satisfaction* (Y).

Penjelasan lebih lanjut mengenai variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1 yang berisi operasionalisasi variabel yang dijadikan panduan dalam penyusunan kuesioner penelitian.

**Tabel 3. 1**  
**Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Sub Variabel	Indikator	Skala	No.
Indikator Variabel X			
Keramahan Staf	Keramahan staf dalam memberikan	Ordinal	1

	layanan kepada tamu		
Fasilitas dan Amenitas Hotel	Kelengkapan fasilitas hotel (kolam renang, lahan parkir, <i>gym, spa, ballroom, Wi-Fi, laundry</i> , fasilitas difabel) dan kelengkapan amenities kamar	Ordinal	2
Lokasi Hotel	Aksesibilitas menuju hotel yang mudah	Ordinal	3
Kualitas Pelayanan yang Cepat dan Sopan	Pelayanan reservasi, <i>check in</i> , dan <i>check out</i> yang cepat dan informative	Ordinal	4
Kualitas Makanan	Rasa makanan dan minuman yang enak dan bervariasi	Ordinal	5
Kebersihan dan Kenyamanan Kamar	Kebersihan dan kenyamanan ukuran kamar dan kamar mandi	Ordinal	6
Nilai Uang	Harga kamar, makanan dan minuman yang sesuai	Ordinal	7

Sub Variabel	Indikator	Skala	No.
<i>Indikator Variabel Y (Overall Satisfaction)</i>			
<i>Overall Satisfaction</i>	Secara keseluruhan, hotel ini nyaman	Ordinal	1
	Secara keseluruhan, hotel ini memuaskan	Ordinal	2
	Secara keseluruhan, hotel ini menyenangkan	Ordinal	3
	Secara keseluruhan, hotel ini memenuhi kebutuhan	Ordinal	4

*Sumber: Diolah oleh peneliti (2019)*

### 3.5 Instrumen Penelitian

Peneliti akan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pada penelitian ini. Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap atribut hotel yang memengaruhi kepuasan keseluruhan pelanggan pada *upscale hotel* di Kota Jakarta.

Terdapat tiga bagian pada kuesioner pada penelitian ini. Pertama, responden harus mengisi profil dan tujuan mereka menginap di *upscale hotel* di Kota Jakarta. Kedua, kuesioner berisikan mengenai persepsi responden terhadap atribut *upscale hotel* di Kota Jakarta dimana terdapat 18 pernyataan berdasarkan tujuh sub-variabel yang telah disebutkan. Terakhir, kuesioner berisikan pernyataan dari responden yang digunakan untuk mengukur kepuasan keseluruhan pelanggan di *upscale hotel* di Kota Jakarta.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.6.1 Kuesioner

Kuesioner yaitu kumpulan dari pertanyaan atau pernyataan yang diujikan secara tertulis kepada responden dan jawaban yang diperoleh juga dalam bentuk tertulis (Kusmayadi & Sugiarto, 2000). Kuesioner yang peneliti buat akan dibagikan kepada responden yang pernah menginap minimal satu malam di salah satu *upscale hotel* di Kota Jakarta melalui media *google form*. Peneliti akan menggunakan skala *likert* untuk mengukur tingkat kepuasan keseluruhan pelanggan dan akan diberikan bobot nilai berupa angka 1 – 7 seperti di tabel berikut.

**Tabel 3. 2**  
**Pola Skoring Skala *Likert***

NO	PILIHAN JAWABAN	SKOR
1	Sangat Setuju	7
2	Setuju	6
3	Agak Setuju	5
4	Netral	4

5	Kurang Setuju	3
6	Tidak Setuju	2
7	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Skala likert (Kim, 2013) dan diolah peneliti (2019)

### 3.6.2 Observasi

Observasi adalah pengamatan dengan menggunakan indera penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan (Soehartono, 2004). Peneliti akan melakukan observasi melalui situs *www.tripadvisor.com*.

### 3.7 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2012), berdasarkan sumbernya data dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Data primer adalah data-data yang diperoleh secara langsung dalam kegiatan penelitian lapangan. Data primer dapat berbentuk isian kuesioner atau langsung dari responden berdasarkan masalah yang sedang dikaji.
2. Data sekunder adalah data-data yang diperoleh secara tidak langsung dalam kegiatan penelitian. Data sekunder dapat diperoleh dari sensus, laporan data, dan statistik yang berasal dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

### 3.8 Teknik Pengujian Validitas dan Reliabilitas

#### 3.8.1 Validitas

Untuk menguji sebuah instrumen diperlukan rumus yang tepat dengan menggunakan nilai korelasi antara data berdasarkan masing-masing pernyataan dengan skor total memakai teknik korelasi *product moment*, Sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Sumber: Sugiyono (2012)

Keterangan:

$r$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y, dua Variabel yang dikorelasikan

$X$  = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

$Y$  = Skor total

$\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$n$  = Banyaknya responden

Keputusan pengujian validitas *item* instrumen, menggunakan taraf signifikansi 0.05 dengan  $dk = n-2$  dimana  $30 - 2 = 28$  dan didapat nilai t tabel sebesar 0.361, pernyataan terhadap penelitian ini dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, dan tidak valid apabila nilai yang dihasilkan dari  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel yang telah ditentukan.

Untuk menjelaskan mengenai besar kecilnya koefisien korelasi dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut:

**Tabel 3. 3**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

*Sumber: Sugiyono (2012) dan diolah oleh peneliti (2019)*

Berikut merupakan hasil perhitungan uji validitas yang menghasilkan nilai  $r_{hitung}$  yang akan dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  5% terhadap 30 responden dengan bantuan SPSS yang dapat dilihat pada tabel 3.3 untuk variabel kepuasan pada atribut hotel pada kolom pertama dan kepentingan pada atribut hotel pada kolom kedua di masing-masing pernyataan dan 3.4 untuk variabel *overall satisfaction* sebagai berikut:

**Tabel 3. 4**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X**

No	Pernyataan	$r_{tabel}$ 5% (30)	$r_{hitung}$	Keterangan
1	Keramahan staf dalam memberikan layanan	0.361	0.544	Valid
		0.361	0.450	Valid
2	Kelengkapan fasilitas hotel (kolam renang, lahan parkir, <i>gym, spa, ballroom, WiFi, laundry</i> , fasilitas difabel) dan kelengkapan amenities kamar	0.361	0.615	Valid
		0.361	0.536	Valid
3	Aksesibilitas yang mudah ketika menuju hotel	0.361	0.533	Valid
		0.361	0.453	Valid
4	Pelayanan reservasi, <i>check in</i> dan <i>check out</i> yang cepat dan informatif	0.361	0.582	Valid
		0.361	0.536	Valid
5	Rasa makanan dan minuman yang enak dan bervariasi	0.361	0.695	Valid
		0.361	0.459	Valid
6	Kebersihan dan kenyamanan ukuran kamar dan kamar mandi	0.361	0.552	Valid
		0.361	0.362	Valid
7	Harga kamar, makanan, dan minuman	0.361	0.670	Valid



	yang sesuai	0.361	0.394	Valid
--	-------------	-------	-------	-------

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2019)

Berdasarkan tabel 3.3, hasil pengujian validitas penelitian menunjukkan bahwa semua butir pernyataan dinyatakan valid karena skor  $r_{hitung} > r_{tabel 5\%}$  (0.361), sehingga 7 pernyataan tersebut dinyatakan layak dan dapat dijadikan instrumen penelitian.

**Tabel 3. 5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Y**

No	Pernyataan	$r_{tabel 5\%}$ (30)	$r_{hitung}$	Keterangan
1	Secara keseluruhan, hotel ini nyaman	0.361	0.827	Valid
2	Secara keseluruhan, hotel ini memuaskan	0.361	0.830	Valid
3	Secara keseluruhan, hotel ini menyenangkan	0.361	0.732	Valid
4	Secara keseluruhan, hotel ini memenuhi kebutuhan	0.361	0.881	Valid

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2019)

Berdasarkan tabel 3.4, hasil pengujian validitas penelitian menunjukkan bahwa semua butir pernyataan dinyatakan valid karena skor  $r_{hitung} > r_{tabel 5\%}$  (0.361), sehingga 4 pernyataan tersebut dinyatakan layak dan dapat dijadikan instrumen penelitian.

### 3.8.2 Reliabilitas

Pengujian realibilitas menggunakan teori *Cronbach's alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's alpha*  $> 0.70$ . Rumus *Cronbach's alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Sumber: Suharsimi (2006)

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varians total

$\sum \sigma t^2$  = Variasi total

Perhitungan reliabilitas pernyataan dilakukan dengan bantuan SPSS dapat diketahui jika koefisien internal seluruh item  $C\alpha$  hitung  $\geq C\alpha$  minimal dengan tingkat signifikansi 5% maka item pernyataan dikatakan reliabel karena  $C\alpha$  hitung  $\geq 0,700$ . Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil pengujian reliabilitas sebagai berikut:

**Tabel 3. 6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	$C\alpha$ minimal	$C\alpha$ hitung	Keterangan
1	Kepuasan Atribut Hotel	0.70	0.790	Reliabel
2	<i>Overall Satisfaction</i>	0.70	0.822	Reliabel

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2019)

Berdasarkan tabel 3.5, hasil pengujian reliabilitas penelitian menunjukkan bahwa semua butir pernyataan dinyatakan reliabel karena skor  $C\alpha$  hitung  $> C\alpha$  minimal (0.70), sehingga semua pernyataan tersebut dinyatakan layak dan dapat dijadikan instrumen penelitian.

## 3.9 Teknik Analisis Data

### 3.9.1 Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif akan digunakan untuk mendeskripsikan hasil dari penelitian yang diteliti, yaitu:

1. Analisis data deskriptif mengenai atribut hotel yang berada pada *upscale hotel* di Kota Jakarta.
2. Analisis data deskriptif mengenai *overall satisfaction* pada *upscale hotel* di Kota Jakarta.

### 3.9.2 Method of Successive Interval (MSI)

Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah *ordinal scale* yaitu skala yang berbentuk peringkat yang menunjukkan suatu urutan preferensi/penilaian. Skala ordinal ini perlu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *method of successive interval*. Untuk melakukan transformasi data ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menghitung frekuensi (f) setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pernyataan.
2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pernyataan dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
3. Berdasarkan proporsi tersebut dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan pernyataan.
4. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pilihan jawaban pernyataan.
5. Menentukan nilai interval rata-rata (*scale value*) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$= \frac{(\text{Density at Lower Limit}) - (\text{Density at Upper Limit})}{(\text{Area Below Upper Limit}) - (\text{Area Below Lower Limit})}$$

6. Menghitung nilai hasil transformasi setiap pilihan jawaban melalui rumusan persamaan sebagai berikut:

Althur Sanjaya, 2019

PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP OVERALL SATISFACTION PADA UPSCALE HOTEL DI KOTA JAKARTA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$$\text{Nilai hasil transformasi: score} = \text{scale value}_{\text{minimum}} + 1$$

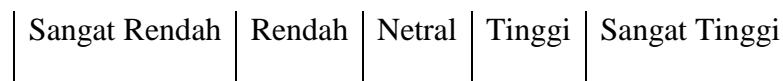
Data yang telah terbentuk skala interval kemudian ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan variabel tersebut.

### 3.9.3 Garis Kontinum

Skala *likert* digunakan dalam mencari data yang akan menghasilkan data ordinal. Untuk menganalisis setiap pernyataan atau indikator, hitung frekuensi jawaban setiap pilihan jawaban dan dijumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, selanjutnya penulis membuat garis kontinum. Nilai yang didapatkan akan diperjelas melalui garis kontinum dan jarak antar intervalnya ditentukan dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Sudjana (2005) sebagai berikut:

$$\text{Nilai Jenjang Interval (NJI)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pertanyaan}}$$

Dimana hasil dari Nilai Jenjang Interval (NJI) adalah interval untuk menentukan sangat baik, baik, cukup baik, buruk, atau sangat buruk dari suatu variabel. Berikut merupakan gambar garis kontinum:



Sumber: Sugiyono (2012), dan diolah peneliti (2019)

**Gambar 3. 1 Garis Kontinum**

### 3.9.4 Analisis Linier Regresi Berganda

Sugiyono (2012), menyatakan bahwa analisis linier berganda adalah meramalkan keadaan fluktuatif variabel *dependent*, bila dua atau lebih variabel *independent* sebagai faktor prediator dimanipulasi. Jadi analisis ini akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut. Dalam melakukan analisis regresi berganda perlu dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu diantaranya uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi dan uji multikolinearitas.

Variabel yang akan dianalisis adalah variabel independen yaitu kepuasan atribut hotel, Sedangkan variabel dependen adalah *overall satisfaction*. Berdasarkan data tersebut peneliti harus menemukan persamaan regresi berganda melalui perhitungan di bawah ini:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots +$$

Keterangan:

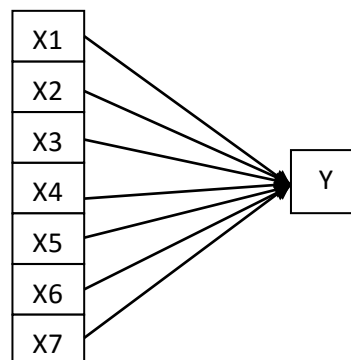
$\hat{Y}$  = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

a = Konstanta (nilai Y apabila  $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$ )

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

X = Variabel independen

Analisis regresi berganda dilakukan apabila variabel independen memiliki jumlah dua variabel atau lebih. Dalam analisis regresi berganda perlu menerjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis untuk mencari pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen, untuk lebih jelas lagi dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



*Sumber: Diolah oleh peneliti (2019)*

### **Gambar 3. 2 Regresi Linear Berganda**

Keterangan:

X1 = Keramahan Staf

X2 = Fasilitas dan Amenitas Hotel

X3 = Lokasi Hotel

X4 = Kualitas Pelayanan yang Cepat dan Sopan

X5 = Kualitas Makanan

X6 = Kebersihan dan Kenyamanan Kamar

X7 = Nilai Uang

$\hat{Y}$  = *Overall Satisfaction*